


Lea Ritoranta

TULKIN AVULLA KÄYTÄVÄ
KESKUSTELU
MAAHANMUUTTAJAPERHEEN
KANSSA PÄIVÄHOIDOSSA
”Kaksi sanaa ymmärrän, yhtä en ymmärrä”


Opinnäytetyö
Sosiaali-alan koulutusohjelma
Sosionomi amk

Helmikuu 2013

KUVAILULEHTI

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>	Opinnäytetyön päivämäärä 5.2.2013	
Tekijä(t) Lea Ritoranta	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Sosiaalialan koulutusohjelma Sosionomi amk	
Nimeke Tulkin avulla käytävä keskustelu maahanmuuttajaperheen kanssa päivähoidossa - ”Kaksi sanaa ymmärrän, yhtä en ymmärrä”		
Tiivistelmä <p>Tässä opinnäytetyössä haettiin vastauksia kysymyksiin, millaisia kokemuksia maahanmuuttaja-asiakkailta on tulkin avulla käytävistä keskusteluista, miten asiakkaat ja työntekijät kokevat ymmärtävänsä toisiaan ja miten tulkkaustilanteita voisi kehittää. Maahanmuuttajavanhempien omaa ääntä pyrittiin saamaan esiin haastattelemalla heitä. Haastattelut tehtiin tulkin avulla kahdessa jyvaskyläläisessä päiväkodissa. Lisäksi tehtiin kysely päivähoidon työntekijöille heidän ajatuksistaan ja käsityksistään tulkkaustilanteista. Tulkkaustilanteiden havainnoinnilla täydennettiin kokonais kuvaa aiheesta</p> <p>Opinnäytetyön alussa selvitettiin ketä maahanmuuttajat ovat, tulkkipalveluja ja vuorovaikutusta ammatillisissa keskusteluissa sekä asioimistulkin tehtävää vuorovaikutuksen mahdollistajana. Opinnäytetyön eteneminen ja haastattelujen ja kyselyn anti koottiin ja selostettiin sekä pohdinnassa arvioitiin työn tuloksia.</p> <p>Maahanmuuttaja-asiakkaat pitivät haastattelujen perusteella tärkeimpänä seikkana tulkin avulla käytävässä keskustelussa luottamuksellista ja turvallista ilmapiiriä. Tulkin tehtävä on mahdollistaa asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutus, mutta asioimistulkki koettiin keskustelutilanteessa myös persoonallisena viestijänä.</p> <p>Päivähoidon työntekijät tarkastelivat tulkkaustilanteita monelta eri kantilta. He pohtivat sekä omaa ilmaisuaan että asiakkaan mahdollisuutta ilmaista itseään yhteisen ymmärryksen luomiseen. Työntekijät katsoivat, että myös pitkään Suomessa olleet maahanmuuttajat hyötyivät tulkkauksesta. Ohjausta tulkkaustilanteisiin oli saatu melko vähän. Ohjausta ja tulkin ja viranomaisten yhteistyötä lisäämällä olisi mahdollista hioa tulkkaustilanteiden käytäntöjä.</p>		
Asiasanat (avainsanat) asioimistulkkaukset, tulkkipalvelut, maahanmuuttajat, ammatillinen keskustelu, vuorovaikutus		
Sivumäärä 34 + 1 liite	Kieli suomi	URN
Huomautus (huomautukset liitteistä)		
Ohjaavan opettajan nimi Päivi Niiranen-Linkama	Opinnäytetyön toimeksiantaja	

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis 5.2.2013	
Author(s) Lea Ritoranta		Degree programme and option Degree Programme in Social Work Bachelor of Social Services	
Name of the bachelor's thesis Communication between immigrants and children's day care personnel with interpreting help - "I understand two words, but the third not"			
Abstract <p>The aim of thesis was to get information of immigrants' experiences about interpreting assisted conversation in day care, how personnel and clients understood each other, and how to develop dialogue with the interpreter. Immigrant parents were interviewed about their own experiences and thoughts. Interviews were made in Jyväskylä City. Day care personnel answered to a questionnaire about their opinions and observations. Communication between clients and personnel was also observed for the thesis.</p> <p>Immigrants told that the most important is safe and confidential atmosphere. The interpreter makes possible the interaction between clients and personnel, but also interpreter is individual participant. Personnel reflected communication thoroughly and they thought immigrants profit from interpreting even if they have lived a long time in Finland. Both clients and personnel had not much guidance to communicate with the interpreter. Therefore cooperation with interpreting services and other professionals would help develop interaction.</p>			
Subject headings, (keywords) interpreting services, immigrants, professional communication, interaction			
Pages 41+1	Language Finnish	URN	
Remarks, notes on appendices			
Tutor Päivi Niiranen-Linkama		Bachelor's thesis assigned by	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	3
2	MAAHANMUUTTAJAT.....	4
3	TULKKIPALVELUT	6
3.1	Tulkkauksen lajit	7
3.2	Asioimistulkkaus	8
3.3	Tulkkien koulutus.....	8
4	VUOROVAIKUTUS AMMATILLISISSA KESKUSTELUISSA.....	9
4.1	Dialoginen vuorovaikutus	9
4.2	Kulttuurien vaikutus vuorovaikutuksessa.....	10
5	TULKKI VUOROVAIKUTUKSEN MAHDOLLISTAJANA.....	12
5.1	Tulkin käyttö keskusteluissa.....	13
5.2	Tulkkien ja viranomaisten kokemuksia.....	15
6	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN.....	16
6.1	Opinnäytetyön tausta ja valinta	16
6.2	Tutkimusmenetelmät	18
6.3	Opinnäytetyön eteneminen	20

6.4	Aineiston analysointi	21
7	TULOSTEN KOKOAMINEN JA TARKASTELU	22
7.1	Haastateltavien taustatiedot	23
7.1.1	Maahanmuuttajaperheiden vanhemmat	23
7.1.2	Päivähoidon työntekijät	24
7.2	Tulkkauksilanteisiin saatu ohjaus	25
7.3	Tulkkauksen tarve	26
7.4	Tulkkauksilanteiden järjestelyt	28
7.5	Yhteinen ymmärrys	30
7.6	Tulkkauksilanteiden haasteet	33
7.7	Tulkkauksilanteiden arvioita ja kehittämisehdotuksia	36
8	POHDINTA	37
8.1	Yleistettävyyys ja luotettavuus	37
8.2	Opinnäytetyön arviointia	38
8.3	Johtopäätökset	39
	LÄHTEET	42
	LIITE/LIITTEET	

1 JOHDANTO

Monikulttuurisuus näkyy tämän päivän katukuvassa ja yhä useammin kohtaamme työssämme asiakkaana muista kulttuureista saapuvia henkilöitä ja yhteisen kielen löytäminen ei ole itsestään selvää. Päivähoidon työntekijänä maahanmuuttajataustaisten perheiden kanssa työskentely on tuonut eteen uusia mielenkiintoisia haasteita. Varhaiskasvatustyö ja yhteistyö lasten perheiden kanssa perustuvat vuorovaikutukseen ja yhteisen kielen puuttuessa tarvitaan avuksi tulkkia. Tulkin avulla käytävät keskustelut ovat tässä opinnäytetyössä mielenkiinnon kohteena.

Aiempaa tutkimusta tai opinnäytetöitä tulkkipalveluihin liittyen on löytynyt melko vähän. Maahanmuuttajien parissa tehtävästä työstä löytyy paljon tietoa ja tutkimusta, joissa useissa sivutaan tulkkausta. Aivan tuore tutkimus tulkkaukseen liittyen on vuodelta 2011 Jyväskylän yliopiston viestinnän laitokselle tehty Irma-Liisa Pyökkimiehen Asioimistulkkien viestintähaasteet. Pyökkimies toimii itse myös Keski-Suomen tulkkikeskuksen tulkkina ja työssään hän selvitti asioimistulkkien omia kokemuksia ja käsityksiä tulkkaamistilanteiden viestintähaasteista. Siinä hän ehdotti lisätutkimusaiheeksi maahanmuuttajien näkökulmaa aiheeseen. Pyökkimiehen työ painottui viestinnän tutkimukseen. Oma näkökulmani painottui sosiaalipalveluun liittyvän keskustelutilanteen sujuvuuteen ja asiakkaan kokemuksiin silloin, kun keskustelun apuna käytetään tulkkia.

Tässä opinnäytetyössä on haettu vastauksia kysymyksiin, millaisia kokemuksia maahanmuuttaja-asiakkailta on tulkin avulla käytävistä keskusteluista, miten asiakkaat ja työntekijät kokevat ymmärtävänsä toisiaan ja miten tulkkaustilanteita voisi kehittää. Maahanmuuttajavanhempien omaa ääntä on pyritty saamaan esiin haastatteleamalla heitä. Haastattelut on tehty tulkin avulla kahdessa Jyväskyläläisessä päiväkodissa. Lisäksi on tehty kysely päivähoidon työntekijöille heidän ajatuksistaan ja käsityksistään tulkkaustilanteista. Tulkkaustilanteiden havainnoinnilla on täydennetty kokonaiskuvaa aiheesta. Haastattelujen tekeminen on antanut opinnäytetyöntekijälle itselleen arvokasta kokemusta tulkkaustilanteista.

Opinnäytetyön alussa on selvitetty ketä maahanmuuttajat ovat, tulkkipalveluja ja vuorovaikutusta ammatillisissa keskusteluissa sekä asioimistulkin tehtävää vuorovaikutuksen mahdollistajana. Opinnäytetyön eteneminen ja haastattelujen ja kyselyn anti on selostettu ja koottu sekä lopuksi pohdinnassa on työn arviointia.

2 MAAHANMUUTTAJAT

Suomen Maahanmuuttoviraston (2012) sanastossa maahanmuuttaja yksinkertaisesti määritellään maasta toiseen muuttavaksi henkilöksi eli se on yleiskäsite, joka koskee kaikkia eri perustein muuttavia. Maahanmuuton syy voi olla esim. työ, pakolaisuus, opiskelu, avioliitto tai paluumuutto. Maahanmuuttajien tilastointi ei ole ongelmattonta. Erilaisia laskentatapoja käyttäen päädytään hyvin erilaisiin tuloksiin. Suomessa ei etnistä alkuperää ole käytetty luokittelun perusteena kuten esim. USA:ssa.

Taulukossa 1 on vakinaisesti Suomessa asuvien ulkomaalaisten määrät kansalaisuuden perusteella.

TAULUKKO 1 Suomessa asuvat ulkomaalaiset (Tilastokeskus. Väestötilastot. 2012)

Ulkomaiden kansalaiset						
Maa, jonka kansalaisuus	2010	%	Vuosi muutos, %	2011	%	Vuosi muutos, %
Viro	29 080	17,3	14,0	34 006	18,6	16,9
Venäjä	28 426	16,9	0,8	29 585	16,2	4,1
Ruotsi	8 510	5,1	0,0	8 481	4,6	-0,3
Somalia	6 593	3,9	18,4	7 421	4,1	12,6
Kiina	5 559	3,3	7,3	6 159	3,4	10,8
Irak	5 024	3,0	26,3	5 742	3,1	14,3
Thaimaa	5 021	3,0	11,7	5 545	3,0	10,4
Turkki	3 973	2,4	4,3	4 159	2,3	4,7
Saksa	3 715	2,2	2,4	3 806	2,1	2,4
Intia	3 468	2,1	9,5	3 793	2,1	9,4
Muut	68 585	40,8	7,8	74 436	40,6	8,5
Yhteensä	167 954	100	7,9	183 133	100	9,0

Muuta kuin suomea äidinkielenään puhuvien määrää tarkasteltaessa luvut nousevat suuremmiksi. Venäjää puhuvia oli Tilastokeskuksen (2011) keräämien laskelmien mukaan yli 58 000 ja viroa 33 000, somalia ja englantia puhuvia lähes saman verran n. 14 000, arabiaa 11 000, kurdia ja kiinaakin yli 8 000. Maahanmuuton syyt ovat monipuolistuneet 1990-luvulta. Silloin maahan tultiin lähinnä humanitäärisistä syistä, pakolaisena tai turvapaikanhakijana. 2000-luvulla työn, opiskelun ja perhesiteiden takia tulijoita on entistä enemmän.

Maahanmuutto Suomessa on vielä uusi ilmiö. Suomessa on muihin pohjoismaihin verrattuna vähän ulkomaalaistaustaisia henkilöitä. Norjassa ja Tanskassakin heitä on kaksinkertainen määrä Suomeen verrattuna. Valtaosa vieraskielisistä on tullut 15 viime vuoden aikana, joten toisen polven maahanmuuttajat ovat valtaosaltaan alle 15-vuotiaita lapsia. (Ruotsalainen & Nieminen 2012.)

Jyväskylän asukasluvusta, joka on reilu 132 000, maahanmuuttajia on hieman yli 3400 ja eri kansallisuuksia 112. Lasten päivähoitopaikkoja on n. 5000. (Jyväskylä pähkinäkuoressa 2012.) Maahanmuuttajataustaisia lapsia Jyväskylän kaupungin päivähoidon piirissä vuonna 2012 oli 434. Suurimmat kieliryhmät olivat venäjä, englantia, ruotsi, arabia, albania, saksa, dari/persia, turkki, kurdi ja swahili. (Manninen 2012.)

3 TULKKIPALVELUT

Suomen lainsäädännössä on mainintoja tulkkaamisesta ja kääntämisestä monessa kohdassa mm. hallintolaissa, laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuoltolaissa, perusopetuslaissa ja yhdenvertaisuuslaissa. Mainitut lait löytyvät Valtion säädöstietopankista FINLEX (www.finlex.fi). Lain mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812 4§). Viranomaisen tehtävä on varmistaa, että asiakas ymmärtää asiat oikein. Jos asiakkaan suomen kielen taito on puutteellinen, viranomainen tilaa tulkin. Näin sekä asiakkaan että viranomaisen oikeusturva tulee varmistettua.

Tulkkipalveluja on tarjolla sekä yksityisinä palveluina että seitsemän kunnallista alueellista tulkkikeskusta, joita ylläpitää yleensä alueen suuri kaupunki. Keski-Suomen tulkkikeskus on Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveystoimen alainen palvelu. Se tarjoaa tulkkaus- ja käännöspalveluja viranomaisille, yrityksille, yhteisöille ja yksityishenkilöille koko Keski-Suomen alueella. Kokoaikaisessa työsuhteessa on 4 tulkkia ja lisäksi on tarvittaessa kutsuttavia ostopalvelutulkkieja. Kielivalikoima on laaja, yli 60 kieltä. Asioimistulkkausta voidaan suorittaa asiakkaiden kanssa samassa tilassa tai puhelini- tai videotulkkauksena. Asiakirjojen, esitteiden, lomakkeiden ja muiden tekstien kääntämistä voi myös tilata tulkkikeskuksesta. (Keski-Suomen tulkkikeskus 2013.)

3.1 Tulkkauksen lajit

Tulkkausta tarvitaan monissa erilaisissa vuorovaikutustilanteissa eri kieltä puhuvien ihmisten välillä, esimerkiksi neuvotteluissa, kokouksissa, seminaareissa, oikeusistunnoissa, viranomaisten kanssa asioitaessa ja yksityisissä tilanteissa. Tulkit erikoistuvat usein esimerkiksi konferenssi-, oikeus- tai asioimistulkeiksi. Eri tilanteissa käytetään erilaisia tulkkauksen menetelmiä, kuten konsekutiivi- eli peräkkäistulkkausta, simultaani- eli samanaikaistulkkausta tai kuiskaustulkkausta. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2012.)

Konsekutiivi- eli peräkkäistulkkauksessa puhuja ja tulkki puhuvat vuorotellen. Ensin tulkattava puhuja puhuu 1–5 minuuttia. Sen jälkeen tulkki tulkaa sanotun tekemiensä muistiinpanojen perusteella. Peräkkäistulkkausta käytettäessä on muistettava varata aikaa kaksinkertaisesti verrattuna yksikielisen viestintätilanteen keston. (Mt.)

Simultaani- eli samanaikaistulkkaus tarkoittaa sitä, että puhuja ja tulkki puhuvat samaan aikaan. Tulkki ryhtyy tulkkaamaan lähes heti puhujan aloitettua puheensa ja kuuntelee puheen etenemistä samalla kun tulkaa juuri sanottua. (Mt.)

Kuiskaustulkkauksessa tulkki tavallisesti istuu kuulijoidensa vieressä. Kuiskaustulkkausta käytetään yleensä silloin, kun enintään kahdelle vieraskieliselle osallistujalle halutaan tulkata se, mitä muuten yksikielisessä kokouksessa tai neuvottelussa tapahtuu. Kuiskaustulkkaus on raskasta, sillä kuuluvuus on usein heikko ja kuiskaaminen rasittaa tulkin ääntä. (Mt.)

3.2 Asioimistulkkaus

Asioimistulkkaus tarkoittaa viranomaisen tai yksityisen toimijan ja asiakkaan välisen dialogin, esimerkiksi neuvottelun, kuulustelun tai haastattelun tulkkausta. Maahanmuuttajan ja viranomaisen asioimistilanteessa tulee aina käyttää ammattitulkkia, ei esim. sukulaisia tai tuttavvia eikä koskaan lasta. Tulkki tekee osapuolten keskustelun mahdolliseksi täysin puolueettomasti. Tulkki on ehdottomasti vaitiolovelvollinen. (Tulkin välityksellä 2004.)

Asioimistulkkaustilanteet ovat luonteeltaan yksityisiä, ja niissä on yleensä läsnä vain muutama ihminen. Asioimistulkkauksessa käytetään useimmiten konsekutiivi- ja kuiskaustulkkausta. Tulkkaus voidaan toteuttaa joko kasvokkain tai ns. etätulkkauksena, jolloin tulkki osallistuu tilanteeseen puhelin- tai videoyhteyden välityksellä. Etätulkkauksen etuna on se, että tulkin ei tarvitse matkustaa tulkkauspaikalle, mutta toisaalta vuorovaikutus tilanteessa saattaa kärsiä, kun kaikki asianosaiset eivät ole fyysisesti läsnä. Teknisten laitteiden puutteet ja esimerkiksi puheen huono kuuluvuus saattavat myös heikentää tulkkauksen toimivuutta. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2012.)

3.3 Tulkkien koulutus

Suomessa on yliopistotasoisista koulutusta tulkeille ja kääntäjille useissa yliopistoissa. Kielivalikoimaan kuuluu mm. englanti, ranska, saksa, espanja, ruotsi, venäjä. Käännösalan asiantuntijoita työskentelee sekä julkisella että yksityisellä sektorilla erilaisissa kielen ja kulttuurin tuntemusta vaativissa tehtävissä, usein esimerkiksi konferenssi-, liike- ja diplomaattitulkkauksen tehtävissä. (Käännösalan asiantuntijat 2012.)

Asioimistulkkaus on oma tulkkauksen lajinsa ja vaatii tulkilta kielen hallinnan lisäksi hyviä vuorovaikutuksellisia ja psykologisia taitoja sekä kulttuurien tuntemusta. Asioimistulkin työtehtävät maahanmuuttaja-asiakkaan ja viranomaisen kohtaamisissa esim. Sosiaali- ja terveydenhuollossa tai poliisin

kanssa voivat olla hyvin haastavia. Tulkin tehtävä ei kuitenkaan ole koskaan asioida asiakkaan puolesta, vaan luoda kielellistä ja kulttuurista tasa-arvoa tulkattavien välille. Tulkin on selvitettävä sanoman ymmärtämisen kannalta oleellisia kulttuuritaustoja. (Asioimistulkin ammattitutkinto 2006.)

Asioimistulkkeina toimii paljon ensimmäisen polven maahanmuuttajia. Varsinkin harvinaisten kielten taitajia on muutoin lähes mahdoton löytää. Alalla on jopa ilman koulutusta olevia. Osalla on muutamien kuukausien mittainen työvoimapoliittinen koulutus taustalla. Opetushallitus on vuonna 2006 päättänyt asioimistulkkien uusista ammattitutkinnon perusteista, joita noudatetaan ammatillisessa perustutkinnossa (Asioimistulkin ammattitutkinto 2006). Koulutusta järjestetään lähinnä aikuisten ammatillisena lisäkoulutuksena esimerkiksi Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksessa.

Harvinaisten kielten tulkkauksen korkeakouluopetus aloitettiin Helsingin Diakonia-ammattikorkeakoulussa syksyllä 2011. Harvinaisten kielten asioimistulkeille ei ole ennen tätä ollut tarjolla korkeakouluopetusta. Uuden koulutuksen ensimmäiset kielet ovat arabia, kurdi, persia, somali ja vietnam. Suurin osa koulutuksen aloittaneista on jo toiminut vuosia asioimistulkkeina. Koulutuksessa keskitytään tulkkauksen ja kääntämisen lisäksi laajasti suomalaiseen yhteiskuntaan, palveluihin ja lainsäädäntöön. (Saarinen 2012.)

4 VUOROVAIKUTUS AMMATILLISISSA KESKUSTELUISSA

4.1 Dialoginen vuorovaikutus

Päivähoidon arki on täynnä erilaisia keskusteluja. Tässä opinnäytetyössä keskitytään vanhempien kanssa käytäviin ammatillisiin keskusteluihin. Useimmiten keskustelut liittyvät varhaiskasvatussuunnitelman tekemiseen. Vuorovaikutus- ja yhteistyöosaaminen on ammatillisen toiminnan perusta.

Yhteistyöosaamisen keskeinen vaatimus on työn kielellinen hallinta. Kieli on vuorovaikutuksen keskeinen väline ja siihen laajasti ymmärrettynä kuuluu mm. ilmeet, eleet ja asennot. Kieli on sosiaalista toimintaa ja myös vahvasti kulttuuriin sidoksissa. Vuorovaikutuksessa on kyse ajattelusta, tunteista ja toiminnasta, joten omien tunteiden tunnistaminen, analysoiminen ja sääteleminen ovat ammatillisessa vuorovaikutuksessa oleellista. (Nummenmaa & Karila 2011, 17 -19.)

Päivähoidon varhaiskasvatustyö, kuten sosiaalialan työ yleensäkin, on toimimista erilaisissa vuorovaikutussuhteissa. Työntekijän tärkeimpiä tehtäviä on yhteisen ymmärryksen muodostaminen. Hyvä ammatillinen vuorovaikutussuhde mahdollistaa dialogin eli keskustelu on vuoropuhelua. (Nummenmaa & Karila 2011, 47.) Isaacs (2001, 40) kuvaa dialogia yhdessä ajattelemiseksi. Yhdessä ajatteleva tarkoittaa, että yksilö ei pidä omaa kantaansa lopullisena, vaan askeleena kohti päämäärää. Dialogin tärkeimpiä keinoja ovat kuuntelu, kunnioitus, odotus ja suora puhe (Isaacs 2001, 96). Jotta ihmiset oppisivat kuuntelemaan toisiaan, pitää oppia kiinnittämään huomiota sekä siihen, miltä asiat näyttävät omasta näkökulmasta että siihen, miltä ne näyttävät muiden näkökulmasta. Dialogin onnistumisen edellytys on turvallinen ilmapiiri, jossa voi syntyä hedelmällistä vuorovaikutusta. (Ekholm & Salmenkangas 2008, 114.)

4.2 Kulttuurien vaikutus vuorovaikutuksessa

Maahanmuutosta seuraavat kokemukset ja vaikutukset perheen elämään ovat suuria. Muutosten ymmärtämiseen parempi lähtökohta on perheen ja yksilön omaan kokemukseen perehtyminen kuin kulttuurieroihin keskittyvä yleistävä tarkastelu. Maahanmuuttajan on ratkaistava samoja arkielämän ongelmia mm. toimeentuloon ja lastenhoitoon liittyviä asioita kuin muidenkin. Toimintaympäristö ja -kulttuuri ovat uusia ja tuntemattomia ja aiheuttavat lisähaasteita. (Alitolppa-Niitamo & Söderling 2005, 10 – 11.)

Maahanmuuttajan kanssa työskentelyssä on kyse samasta ammattitaidosta kuin erilaisia erilaisissa elämäntilanteissa olevia yksilöitä sosiaali- ja terveydenhuollossa on totuttu palvelemaan. Ulkomaalaisuuden ei tule hallita asiakassuhdetta, mutta joitain asioita on hyvä ottaa huomioon:

- Kulttuurinen sensitiivisyys, tietoisuus omasta kulttuurista ja sen vaikutuksista omaan toimintaan sekä ”näppituntuma” asiakkaan kulttuurin erityispiirteisiin.
- Kyky kohdata ja kommunikoida kielivaikeuksista, näkemys eroista ja vaikeista elämäntilanteista huolimatta.
- Tietoa maahanmuuttajien palvelujärjestelmästä, jotta osaa välittää tietoa.

On hyvä pohtia, mikä asiakkaan toiminnassa on kulttuurisidonnaista, mikä liittyy elämäntilanteeseen ja mikä on yksilöllinen piirre. Tärkeintä on avoimuus, keskustelu ja kysyminen. (Räty 2002, 8 -9, 210 – 214.)

Päivähoidossa asiakasperheen kohtaamisessa on otettava huomioon perheen kieli- ja kulttuuritausta ja tiedostettava, että jokaisella perheellä on omat arvonsa ja tapansa. Perheet ovat erilaisia saman kulttuurin piirissäkin. Yleistietämys eri kulttuureista auttaa yhteistyössä, mutta jokainen perhe on kohdattava yksilöllisesti. Työntekijän on keskusteltava perheen tavoista, toiveista ja kasvatuskäsityksistä. Suomalaisen yhteiskunnan palvelut ja varhaiskasvatuksen tavoitteet ja käytännöt voivat olla hyvin vieraita eri kulttuurista tulevalle. Uuteen maahan saapuessa informaatiota tulee paljon, joten asioiden kertaaminen ja käytännönläheinen kertominen on tärkeää. (Kivijärvi 2011, 249.)

Kivijärvi (2011) muistuttaa, että eri kulttuurista tulevan perheen kanssa on aina käytettävä tulkkia, jos yhteistä kieltä ei ole. Ammattitulkkin käyttäminen on sekä perheen, että viranomaisen oikeusturvan kannalta tärkeää. Tulkin tilaaminen on työntekijän tehtävä. Vaikka lapset oppivat usein suomen kielen nopeammin kuin aikuiset, lasta ei koskaan pidä käyttää tulkkina, koska se vääristää perheen valtasuhteita ja rasittaa lasta. Työyhteisössä saattaa joskus

olla eri kulttuureista tulevia työntekijöitä tai kieliavustajia. He voivat viestiä arkipäivän asioita vanhemmille, mutta eivät voi toimia virallisina tulkkeina.

5 TULKKI VUOROVAIKUTUKSEN MAHDOLLISTAJANA

Tulkin käyttäminen on suositeltavaa aina, jos on pienintäkään epäilystä, että ilmenee kielivaikeuksia. Väärinkäsitysten välttämiseksi monikulttuurisissa tilanteissa on myös hyvä käyttää mahdollisimman yksinkertaista kieltä ja varmistaa säännöllisesti, että keskustelijat ovat ymmärtäneet keskustelun sisällön samalla tavalla. On huomioitava myös, että asiakkaat voivat olla luku- ja kirjoitustaidottomia omalla äidinkielelläänkin. Uuteen maahan saapuessaan eteen tulee lukemattomia asioita, joiden omaksumiseen voi mennä useita vuosia. (Ekholm & Salmenkangas 2008, 25.)

Seuraavana Keski-Suomen tulkikeskuksen antamat yleiset ohjeet viranomaisille tulkin käytöstä:

- Tilaa aina tulkki, jos et ole varma, onko asiakkaasi suomen kielen taito tai oma kielitaitosi riittävä asioiden hoitamiseen.
- Käytä tulkkina vain ammattitulkkia, älä asiakkaasi puolisoa, sukulaista, tuttavaa, äläkä koskaan lasta.
- Tulkki ei osallistu keskusteluun vaan tekee osapuolten välisen keskustelun mahdolliseksi. Hän ei esiinny puolestapuhujana tai ylimääräisenä viranomaisena.
- Tulkki tulkaa kaiken asiakkaiden välisen keskustelun. Tulkki ei lisää mitään tai jätä mitään pois. Hän on täysin puolueeton ja ehdottomasti vaitiolovelvollinen.
- Tulkki voi tehdä omia tulkkausta helpottavia muistiinpanoja, jotka hän hävittää tulkkauksen jälkeen.

- Käyttämällä tulkkipalvelua varmistat, että asiat tulevat välitetyksi oikein. Muista, että tulkin voi tilata, vaikka asiakkaasi ei katsoisikaan sitä tarpeelliseksi.

(Ohjeita viranomaisille 2012.)

Keskustelijoiden erilaiset kulttuuriset taustat ja työntekijän puutteelliset tiedot asiakkaan lähtökohdista tuovat haasteensa yhteistyölle. Käsitteet voivat osoittautua ongelmallisiksi, sillä ne saatetaan ymmärtää eri tavoin. Samoin asiakkaan käsitys suomalaisista käytännöistä voi olla hataraa. Tällaisissa tilanteissa asioimistulkin ammattitaitoa tarvitaan myös kulttuuritulkkina. (Ekholm & Salmenkangas 2008, 25 – 26.) Tulkki voi ylittää kielellisiä ja kulttuurisia muureja selventämällä sekä asiakkaalle että työntekijälle kulttuurieroja (Eklöf & Hupli 2010, 59.)

5.1 Tulkin käyttö keskusteluissa

Tulkin kanssa työskenneltäessä joudutaan ottamaan huomioon useamman ihmisen ajankäyttö. Se on huomioitava jo keskustelun ajankohtaa suunniteltaessa. Varsinkin harvinaisten kielten tulkkien saatavuus on varmistettava tulkkikeskuksesta, sillä se vaihtelee suuresti alueittain. Keskusteluun tulisi varata normaaliin verrattuna kaksinkertainen aika, koska kaikki puhuttu toistetaan toisella kielellä. Lisäksi asiakkaalla saattaa olla tarve puhua muistakin asioista, kun paikalla on henkilö, joka puhuu omaa äidinkieltä. (Eklöf & Hupli 2010, 59.)

Tulkin käytön erityyspiirteiden tiedostaminen auttaa valmistautumaan tulkkaustilanteeseen, vaikka tulkin avulla työskenteleminen opitaan parhaiten kokemuksen kautta (Bremer 2009, 59). Hyödyllistä olisi myös koulutuksen avulla tutustua tulkin käyttöön liittyviin asioihin ja saada tietoa eri kieliryhmistä, kulttuureista ja etnisistä ryhmistä (Eklöf & Hupli 2010, 60). Keski-Suomen tulkkikeskus antaa seuraavanlaiset ohjeet tulkin avulla työskentelellyyn:

- Puhu asiakkaallesi suoraan kuten tekisit ilman tulkkia.
- Pidä puhuessasi taukoja, jotta tulkki ehtii tulkata sanomasi.
- Vältä ammattislangia ja murteita.
- Anna tulkille mahdollisuus kysyä, jos hän ei ole kuullut tai ymmärtänyt jotakin.
- Anna tulkin tulkata rauhassa loppuun asti.
- Jos tulkki on tulkkauksessa useamman tunnin, muista pitää taukoja. Tulkille kuuluu koko päivän kestävässä tulkkauksessa ruoka- ja kahvitauko.
- Noudata sovittua tulkkauksiaikaa, koska tulkki ei voi yleensä viipyä varatun ajan yli.

(Ohjeita tulkkauksilanteeseen 2012.)

Istumajärjestys tulkkauksilanteessa suunnitellaan siten, että se tukee tulkin neutraaliutta. Tällä korostetaan sitä, että tulkki ei ole kenenkään puolella, vaan hän mahdollistaa ymmärtämisen. Yleensä työntekijä istuu asiakasta vastapäätä, jotta hän voi seurata myös sanatonta viestintää ja pitää katsekontaktia asiakkaaseen. Tulkki, asiakas ja työntekijä muodostavat ikään kuin kolmion. (Bremer 2009, 57, Eklöf & Hupli 2010, 59.)

Tulkin sukupuoli, etninen tausta ja persoonallisuus voivat vaikuttaa asiakkaan luottamukseen tulkin suhteen. Etniset ryhmät maassamme ovat melko pieniä, joten tulkki saattaa olla asiakkaan tuttu. (Eklöf & Hupli 2010, 60.) Vaitiolovelvollisuudesta on hyvä kertoa tarkasti, sillä käsite voi olla maahanmuuttajalle vieras tai merkitä hieman eri asioita kuin Suomessa (Bremer 2009, 55).

Asioimistulkin ammatissaännöstössä (2002) kehoitetaan tulkkeja valmistautumaan etukäteen tulkkauksiaiheeseen ja sanastoon. Kaikkien edun mukaista on, että tulkilla on mahdollisimman paljon tietoa ja materiaalia tulkkauksen aiheesta. Laadukkaan tulkkauksen varmistamiseksi voi sopia materiaalin

toimittamisesta tulkille aiemmin. Bremer (2009, 55) ehdottaa varaamaan tulkkauksen jälkeen hetken aikaa tulkin kanssa tilanteen läpikäymiseen, varsinkin, jos on käsitelty jotain vaikeaa asiaa. Tulkeilla on harvoin mahdollisuutta muuhun työnohjaukseen. Ennen ja jälkeen tulkkauksen käyty keskustelu tulkin kanssa auttaa hiomaan työskentelytapoja yhteen.

5.2 Tulkkien ja viranomaisten kokemuksia

Tuore selvitys asioimistulkkaukseen liittyen on Pyökkimiehen (2011) tekemä Pro gradu-tutkielma, jossa hän haastatteli Keski-Suomen tulkikeskuksen tulkkeja. Tämän tutkimuksen mukaan asioimistulkkien kielitaidon lisäksi motivaatio jatkuvaan kehittymiseen, tulkkien ammattieettisten sääntöjen tunteminen ja noudattaminen ja kokemus aidoista tulkkauksista ovat asioimistulkin viestintäosaamisen kannalta tärkeimpiä tekijöitä. Ehkä tärkeimpänä asioimistulkin ominaisuutena tulkit pitivät kykyä lukea viestintätilannetta ja sopeuttaa tulkkauksen ja oman käyttäytymisensä siihen.

Merkittävimpinä haasteina Pyökkimiehen (2011, 60 - 62) tutkimuksessa asioimistulkit pitivät työssään kulttuurien välistä viestintää, etätulkkausta ja tulkkeihin kohdistuvia odotuksia. Tulkit pohtivat myös ryhmäviestintää ja tulkin roolia suhteessa muihin tulkkauksista osanottajiin sekä osallistuvien kesken annettavan palautteen merkitystä heidän työnsä kannalta. Tulkit odottivat viranomaisilta perehtymistä tulkin työskentelyyn ja toivoivat sitä jo osaksi koulutusta. Sujuva yhteistyö viranomaisen kanssa koettiin tärkeimmäksi tulkkauksista onnistumisen kannalta. Tottumattomalle viranomaiselle tulkit saattoivat antaa ohjeita ja viestintä helpottui useamman tapaamiskerran myötä, kun osapuolten viestintätavat tulivat tutummiksi.

Pyökkimiehen (2011, 18) haastatteleminen tulkkien mukaan tulkin rooli ei ole maahanmuuttajille aina tuttu, mutta yhtä vieras voi olla suomalaisen viranomaisen rooli. Tulkkauksissa maahanmuuttajat oppivat asioinnista suomalaisen viranomaisen kanssa ja tulkit kokevat olevansa avuksi tässä suhteessa. Tulkit kertoivat tulkkauksista osapuolten välisen palautteen jäävän yleensä vähäiseksi. Yleensä palautteen antaja on viranomainen. Maa-

hanmuuttajilta palautetta pyydetään erittäin harvoin. Pyökkimies (2011, 61) toteaa, että palautteenantokäytänteitä voitaisiin kehittää palvelemaan paremmin kaikkia osapuolia.

Tulkkina toimiva Vilkkilä (2007, 7) pohtii ammattitermistön käyttöä tulkatessa. Asiakkaiden pohjakoulutus saattaa olla hyvin vähäinen, joten heiltä voi puuttua se esiymmärrys, joka suomalaisilla oletetaan olevan. Hän on myös työssään huomannut maahanmuuttajavanhempien passiivisuuden ja epätietoisuuden esimerkiksi koulujen ja päiväkotien keskusteluissa. Vanhemmat eivät tiedä, kuinka heidän odotetaan vastaavan kysymyksiin. Osallistumisinnokkuus ja rohkeus kasvavat, kun vanhemmat huomaavat, että heitä kuunnellaan. Vilkkilä (2007, 6) muistuttaa tulkin tarpeellisuudesta myös sellaisten perheiden kohdalla, joissa toinen vanhemmista puhuu suomea. Tulkin avulla ei-suomalainen vanhempi pääsee osalliseksi keskusteluun.

Keski-Suomen tulkkikeskuksen teettämän asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla on selvitetty viranomaisasiakkaiden kokemuksia tulkkipalveluista. Asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja pitivät tulkkeja asiallisina ja ammattitaitoisina. Tulkkien täsmällisyyteen ja luotettavuuteen oltiin erityisen tyytyväisiä. Joissain kommentoissa pidettiin harvinaisten kielten tulkkien ammattitaitoa vaihtelevana, mutta erityisesti heitä toivottiin lisää. Joskus viranomaiselle oli jäänyt epäily viestin perillemenosta. Negatiivinen palaute yleensä annettiin tulkkikeskukseen ja positiivinen suoraan tulkille. Palautteen antaminen oli kuitenkin melko harvinaista. (Ahtonen 2005, 29 – 30, 42.)

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

6.1 Opinnäytetyön tausta ja valinta

Mielenkiintoni kohde tässä opinnäytetyössä oli tulkin avulla käytävä keskustelu päivähoidossa maahanmuuttajaperheen kanssa. Työskentelen päiväkodissa ja vanhempien kanssa tehtävä lapsen varhaiskasvatussuunnitelma, lyhyesti lapsen vasu, ja niihin liittyvät keskustelut ovat tärkeä osa työtämme. Maahanmuuttajaperheiden määrä on lisääntynyt huomattavasti päivähoidossa viime vuosina ja kieli- ja kulttuurierot tuovat omat haasteensa vanhempien kanssa tehtävään yhteistyöhön. Tulkkipalveluita on Jyväskylässä jo melko hyvin tarjolla. Kommunikatio tulkin välityksellä vaikuttaa keskusteluun monella tapaa, vähintäänkin keskusteluun tarvittavaan aikaan. Tulkin avulla käytävään keskusteluun on työntekijän hyvä valmistautua ja tiedostaa seikkoja, joita keskustelutilanteessa saattaa olla joko helpottaen tai vaikeuttaen yhteistä ymmärrystä.

Kulttuuri- ja kielierojen takia oletan, että käsitys vasu-keskustelusta ja sen kulusta voi olla työntekijällä ja vanhemmilla ja erityisesti maahanmuuttajavanhemmilla hyvinkin erilainen. Työntekijälle se on tuttu työskentelytapa, mutta eri kulttuurista tulevalle koko päivähoitojärjestelmä saattaa olla kovin vieras ja uusia omaksuttavia asioita on runsaasti. Työssäni haluan selvittää maahanmuuttajaperheiden ajatuksia ja kokemuksia tulkin avulla käytävästä keskustelusta keskittymättä kuitenkaan erityisesti varhaiskasvatussuunnitelman tekoon. Kielivaikeuksien takia tulkki pyydetään yleisimmin ainakin vasu-keskusteluun mukaan. Muitakin keskusteluja vanhempien kanssa voidaan päivähoidossa tulkin avulla käydä. Maahanmuuttajavanhempien kokemuksia ja ajatuksia keskusteluista selvitin seuraamalla vasu-keskustelua ja haastattelemalla vanhempia sen jälkeen. Lisäksi selvitin myös työntekijöiden havaintoja keskustelusta kyselylomakkeen avulla.

Päivähoidossa tulkkien käyttö keskustelujen mahdollistajana on erittäin ajankohtaista. Tulkkipalveluista ja niiden käytöstä on melko vähän tehty opinnäytetöitä. Itselläni ei ole paljon tottumusta tulkin käyttämiseen, mutta olen kiinnostunut siitä ja haluan kehittyä siinä olettaen sen olevan varsin hyödyllinen taito tulevaisuudessa, työskentelinpä missä tahansa sosiaalialan työssä.

Opinnäytetyöllä oli tavoitteena saada tietoa päivähoidon asiakkaana olevien maahanmuuttajavanhempien kokemuksista ja ajatuksista keskustelusta, jossa tarvitaan tulkkia vanhempien puutteellisen suomen kielen taidon takia. Tavoitteena on lisätä työntekijöiden ymmärrystä tilanteesta asiakkaan näkökulmasta. Tutkimuksessa etsitään vastausta kysymyksiin

- Millaisia kokemuksia maahanmuuttajavanhemmilla on tulkin avulla käytävistä keskusteluista?
- Kokevatko vanhemmat ja henkilökunta ymmärtäneensä toisiaan?
- Miten tulkin avulla käytävää keskustelua voidaan kehittää palvelemaan paremmin maahanmuuttajaperhettä?

Tavoitteena oli myös selvittää, miten työntekijä havaitsee asiakkaan kykyä ymmärtää keskustelua työntekijän tarkoittamalla tavalla ja miten yhteistä ymmärrystä voisi lisätä.

6.2 Tutkimusmenetelmät

Laadullista tutkimusta voidaan kutsua ymmärtäväksi tutkimukseksi (Tuomi & Sarajärvi 2009, 28). Ihmisiä koskevassa laadullisessa tutkimuksessa on tavoitteena saada tietoa toisen ihmisen ajatuksista, tunteista ja motiiveista. Ensimmäiseksi on oleellista se, että haastattelija ymmärtää haastateltavaa ja toisaalta, että toiset ymmärtävät tutkijan/ haastattelijan laatimaa raporttia (Tuomi & Sarajärvi 2009, 68 – 69). Laadullisen tutkimuksen yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja dokumentteihin perustuva tieto (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71). Niitä voidaan käyttää vaihtoehtoisesti tai rinnakkain täydentämään toisiaan tutkittavan ongelman ja käytössä olevien resurssien mukaan. Tähän opinnäytetyöhön on valittu menetelmiksi teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu, kysely sekä havainnointi.

Haastattelun etu on sen joustavuus. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymykset, oikaista väärinkäsityksiä, selventää sanamuotoa ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73). Maahanmuuttajia haastateltaessa nämä seikat olivat tärkeitä, jotta todennäköisemmin tehtävän aihe ja kysymykset tulivat ymmärretyiksi. Teemahaastattelussa edetään tiettyjen teemojen mukaan ja tarkentavia lisäkysymyksiä voidaan esittää tarvittaessa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75). Päivähoidon työntekijöille haastattelu päädyttiin tekemään kirjallisena kyselynä ajan säästämiseksi olettaen myös, että kysymykset olivat heille helposti ymmärrettäviä ja vastattavia.

Havainnointi on yleinen tiedonkeruumenetelmä laadullisessa tutkimuksessa ja se voi auttaa kytkemään muilla keinoin hankittuja tietoja toisiinsa. Asiat voidaan nähdä havainnoinnin avulla oikeissa yhteyksissä ja havainnoinnilla voidaan monipuolistaa ilmiöstä saatavaa tietoa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 81.) Tässä tehtävässä mahdollisuus havainnoida haastateltavien keskustelua keskenään ennen haastatteluja antoi esitietoa haastateltavista ja helpotti haastatteluun ryhtymistä, koska kaikki olivat haastattelijalle ennestään tuntemattomia. Havainnointi on erityisen perusteltu tiedonhankkimismenetelmä, jos tutkittavasta ilmiöstä tiedetään vähän (Tuomi & Sarajärvi 2009, 81). Haastattelijalla oli itsellään vain vähän kokemusta tulkin avulla käytävistä keskusteluista, joten tilaisuus seurata tällaisia keskusteluja oli myös arvokasta ja opettavaista.

Laadullisella tutkimuksella ei tavoitella tilastollisia yleistyksiä, vaan pyritään kuvaamaan esimerkiksi jotain ilmiötä, ymmärtämään tiettyä toimintaa ja antamaan mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että tutkittavat tietävät asiasta paljon tai heillä on kokemusta asiasta. Oleellisinta ei ole tutkimusjoukon koko, vaan tiedonantajien sopivuus tutkimusta varten. Tiedonantajiksi valitaan henkilöt, joilta oletetaan saatavan parhaiten tietoa tutkittavasta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85 – 86.) Tähän opinnäytetyöhön haastateltavat saatiin Jyväskylästä kahdesta päiväkodista, jotka sijaitsevat maahanmuuttajavaltaisimmilla alueilla. Näissä päiväkodeissa maahanmuuttajataustaisia lapsia on ollut 90-luvulta lähtien ja tällä hetkellä heitä on noin neljäs- tai kolmasosa koko lapsimäärästä. Joissain ryhmissä jopa puolet lapsista saattaa olla maahanmuuttajaperheistä.

6.3 Opinnäytetyön eteneminen

Opinnäytetyön aiheen valintaa hahmoteltiin loppusyksystä 2011. Yhteydenotto Keski-Suomen tulkkikeskukseen vahvisti ajatusta. Tulkkikeskuksen johtaja kannusti ottamaan aiheeksi maahanmuuttajien kokemusten selvittämisen. Vastavalmistuneessa Irma-Liisa Pyökkimiehen (2011) pro gradu-tutkielmassa oli selvitetty asioimistulkkiensa kokemuksia tulkkauksilanteista. Tulkkikeskuksesta sain materiaalia, jonka avulla pääsin perehtymään aiheeseen.

Päivähoidon maahanmuuttajatyöstä vastaavan erityislastentarhanopettajan kanssa keskustelemalla tarkentui suunnitelma keväällä 2012 sisältämään maahanmuuttajavanhempien haastattelut sekä kyselyt työntekijöille ja mahdollisuus keskustelujen havainnointiin. Näin oli tarkoitus saada kerättyä sellaista tietoa, jota työntekijänä voisi hyödyntää tulkin avulla käytävissä keskusteluissa maahanmuuttajien kanssa. Erityislastentarhanopettajan avulla järjestyivät haastateltavat. Haastateltaviksi valikoituivat asiakkaat, joiden kanssa sovittu keskustelu osui opinnäytetyöhön sopivaan ajankohtaan. Havainnoitavat keskustelut ja haastattelut toteutuivat loppusyksystä 2012.

Teoriatietoa aiheeseen liittyen keräsin ja kirjoitin syksyn aikana ja viimeisten haastattelujen jälkeen joulukuussa 2012 oli mahdollista ryhtyä tarkastelemaan havaintojen ja haastattelujen avulla saatua aineistoa ja hahmottamaan niiden tuomaa tietoa. Analysoinnin jälkeen työn lopullinen kirjoittaminen tapahtui tammikuussa 2013.

Työ eteni lähes suunnitelman mukaan. Osa haastatteluista siirtyi myöhempään ilmeisesti tulkkiensa tai perheiden aikataulujen takia. Haastattelujen äänittämisen osalta muutin suunnitelmaa, koska yksi tulkeista ei halunnut keskustelua äänitettävän. Päädyin kirjaamaan vastaukset pikaisesti haastattelun

aikana ja tarkemmin heti sen päätyttyä. Haasteena oli ehtiä kirjaamaan riittävästi muistin tueksi keskustelun kuitenkaan häiriintymättä. Toisaalta äänittäminen olisi saattanut aiheuttaa joissakin haastateltavissa turhaa jännittämistä, mikä nyt jäi pois.

Haastatelluille maahanmuuttajavanhemmille muistutettiin opiskelijan vaitiolovelvollisuudesta. Heille kerrottiin opinnäytetyön luonteesta ja siitä, ettei heidän henkilöllisyytensä selviä lopullisesta työstä. Työntekijöillä oli myös mahdollisuus vastata nimettöminä.

Tapaamiset ja sähköpostikeskustelut päivähoidon ja tulkkipalveluiden työntekijöiden kanssa sujuivat mutkattomasti. Kysymyksiini vastattiin ja kannustus uusien asioiden äärellä rohkaisi viemään työtä eteenpäin.

6.4 Aineiston analysointi

Tutkimushaastattelulla pyritään saamaan vastauksia tutkittavaan ongelmaan, mutta haastateltavien vastaukset eivät usein anna suoraan vastauksia tutkimuskysymyksiin. Haastattelu- ja tutkimuskysymysten lisäksi tarvitaan analyttistä tarkastelua, jotta lopulta saadaan vastauksia kiinnostaviin kysymyksiin. Ennen varsinaiseen analyysiin siirtymistä aineistoon tutustutaan, sitä järjestetään ja luokitellaan. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 9 – 10.)

Haastatteluilla ja havainnoinnilla saatu aineisto kuvaa tutkittavaa aihetta ja analyysin on tarkoitus luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällön analysoinnilla pyritään järjestämään aineiston kertoma informaatio tiiviiseen ja ymmärrettävään muotoon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.)

Tässä opinnäytetyössä haastattelujen kirjaamisessa oli haasteena haastateltavien vieraskielisyys ja tulkin käyttö haastattelujen apuna. Analysointivaiheessa oli huomioitava, että haastateltavien puhetta oli mahdoton saada kirjattua sanasta sanaan ja havaintojen tekeminen eri kulttuurista tulevien kohdalla saattaa johtaa vääriin tulkintoihin. Joillekin ilmaisuille ei ole vastinetta toisessa kielessä ja käännöksiin liittyy epävarmuustekijöitä, kuten Nikander (2010, 421) pohtii. Raportoinnissa on myös huomioitava, että otteet ovat osittain tulkkien käännöksiä toisesta kielestä. Osa tässä työssä haastatelluista osasi suomea ja vastasi välillä suomeksi, mutta suurimmaksi osaksi maahanmuuttajaperheiden vastaukset on saatu tulkin välityksellä.

Haastatteluilla ja kyselylomakkeilla saatu aineisto on käyty läpi moneen kertaan ja siitä on haettu pelkistettyjä ilmauksia ja sisältö on analysoitu teemoitellen. Keskusteluissa ja haastatteluissa tehtyjä havaintoja on käytetty tulkintojen tukena. Haastattelujen ja kyselyiden kysymykset olivat sisällöltään samankaltaiset, joten vastauksia on teemoiteltu rinnakkain.

Teemoittelun lähtökohtana olivat kysymyksiä laadittaessa tehty ryhmittely, joka myötäili tutkimuskysymyksiin haettavia vastauksia. Haastatteluaineistosta nousi esiin seikkoja, joiden avulla teemoittelu on tarkennettu. Haastateltavat eivät vastanneet aina suoraan esitettyihin kysymyksiin, mutta haastattelun kuluessa saattoi kuitenkin löytyä seuraavassa kappaleessa esitettyihin teemoihin sisältyviä ajatuksia.

7 TULOSTEN KOKOAMINEN JA TARKASTELU

Haastateltavat valikoituivat kahdesta Jyväskyläläisestä päiväkodista, joissa tehdään paljon työtä maahanmuuttajien parissa. Erityislastentarhanopettaja välitti haastattelupyynnöt ja syksyn 2012 aikana päiväkodeissa tulkin avulla käydyistä keskusteluista löytyi 5 tarkoitukseen sopivaa. Päivähoidon työn-

tekijät sopivat maahanmuuttajaperheiden kanssa keskustelun seuraamisesta ja sen jälkeisestä haastattelusta. Työntekijät saivat keskustelun jälkeen kirjallisena kysymykset, joihin he saivat vastata nimettömänä.

Havainnoitavat keskustelut kestivät vajaasta tunnista reiluun kahteen tuntiin. Maahanmuuttajavanhempien haastattelut niiden jälkeen kestivät 15 - 20 minuuttia. Kaikki keskustelut olivat lasten varhaiskasvatussuunnitelmiin liittyviä, joissakin keskusteltiin myös lapsen esiopetuksen oppimissuunnitelmista ja kouluun siirtymisestä. Kaikkiaan keskusteluissa käsiteltiin 7 lapsen asioita.

7.1 Haastateltavien taustatiedot

Haastateltavina olivat viiteen päiväkodin keskusteluun osallistuneet maahanmuuttajaperheiden vanhemmat ja päiväkodin työntekijät. Haastattelukysymykset olivat samankaltaiset molemmille haastatteluryhmille (kts. LIITE 1).

7.1.1 Maahanmuuttajaperheiden vanhemmat

Haastateltavia maahanmuuttajavanhempia oli yhteensä 6, joista yksi oli isä ja muut äitejä. Yhteen perheeseen kuuluivat vain äiti ja yksi lapsi, muissa oli kaksi vanhempaa ja 2 -5 lasta. Perheissä oli lapsia yhteensä 13, iältään 3 - 12 vuotta. Lapset, joita keskustelut koskivat, olivat 3 -6 - vuotiaita. Kaksi perhettä kertoi osan lapsista syntyneen pakolaisleireillä.

Perheet olivat afganistanilaisia, kongolaisia, kosovolaisia, myanmarilaisia ja turkkilaisia. Kaksi perheistä oli asunut ennen Suomeen tuloaan muualla kuin kotimaassaan. Pakolaisuudesta ei kysytty, mutta jotkut toivat sen itse esiin. Pakolaisleirillä asumista oli kestänyt jopa 10 vuotta. Kaikki haastatel-

tavat eivät välttämättä olleet pakolaistaustaisia. Yksi perheistä oli saapunut Suomeen vasta saman vuoden aikana, mutta muut olivat asuneet Suomessa 7-12 vuotta.

Haastateltavien äidinkielet olivat albania, dari, karen, kinjaruanda ja turkki. Yhteen keskusteluun ja haastatteluun ei ollut saatu perheen äidinkielen tulkkia, vaan toisen kotimaassa puhutun kielen tulkki ja yhdessä oli äidinkieltä lähellä olevan kielen tulkki. Kaikki haastateltavat olivat käyneet suomen kielen kursseja tai ainakin aloittaneet sellaisen. Yksi osasi vain muutaman sanan, mutta muut ymmärsivät ja puhuivat suomea jonkin verran, jotkut melko hyvin. Yksi haastateltavista kertoi osaavansa hieman englantia ja yksi osaavansa toista kotimaassaan puhuttua kieltä. Yksi sanoi, ettei osaa muita kieliä, mutta tulkki ei ollut kuitenkaan hänen äidinkielensä tulkki.

Koulutustaustaa ja ammattia ei kysytty, mutta useat äidit kertoivat hoitaneensa lapsiaan kotona ja suomen kielen käyttäminen oli jäänyt vähäiseksi. Yksi vanhemmista oli juuri suorittanut suomessa ammattitutkinnon ja kertoi olleensa monta kertaa työharjoittelussa, mutta koki kielen opiskelun vaikeaksi. Muutamat mainitsivat puolison osaavan suomen kieltä paremmin kuin he itse, koska puoliset olivat enemmän työssä tai opiskelemassa kodin ulkopuolella.

Tulkkauksesta maahanmuuttajilla oli paljon kokemusta erilaisissa tilanteissa mm. lääkärissä, sosiaali- ja työvoimatoimistoissa, koulussa, päiväkodissa ja neuvolassa. Osa tarvitsee tulkkia vielä paljon, osa on tarvinnut aiemmin enemmän, mutta nykyisin enää harvoin. Haastateltavilla oli kokemusta monista eri tulkeista. Eräs laski olleensa tekemisissä 7 eri tulkin kanssa. Jollakin oman kielen tulkkia oli hyvin harvoin saatavilla.

7.1.2 Päivähoidon työntekijät

Keskusteluihin osallistui yhteensä 6 päivähoiton työntekijää, joista 5 vastasi kyselyyn. Kirjallisesti vastasi 4 ja yhtä haastattelin suullisesti. Työvuosia päivähoidossa vastanneilla oli reilusta yhdestä vuodesta kolmeenkymmeneen. Yhdellä työntekijällä oli kokemusta maahanmuuttajien parissa tehtävästä työstä noin vuoden ajalta ja muilla viidestä yli 10 vuoteen. Tulkkaustilanteissa yksi vastaajista oli ollut vasta muutaman kerran. Toisilla kokemusta oli vuosien varrelta kertynyt paljon. Kyselyyn vastanneet olivat lastenhoitaja, 2 lastentarhanopettajaa, erityislastentarhanopettaja ja sosionomi (amk).

Päivähoidossa tulkkeja oli käytetty vasu-keskusteluissa, vanhempainilloissa ja kerrottaessa jostain tärkeästä tai vaikeasta asiasta, myös puhelintulkausta oli käytetty esim. ilmoitettaessa lapsen äkillisestä sairastumisesta.

7.2 Tulkkaustilanteisiin saatu ohjaus

Kumpikin haastatteluryhmä oli mielestään saanut ohjausta tulkkaustilanteisiin vähän tai ei lainkaan. Maahanmuuttajavanhemmat joutuivat hetken miettimään kysymystä tulkkaustilanteisiin annetusta ohjauksesta. Osa ei muistanut saaneensa minkäänlaista ohjausta. Joillekin tuli mieleen maahanmuuttajapalveluissa annettu informaatio. Tulkkaustilanteita heillä oli ollut paljon ja ne olivat olleet välttämättömiä. Tilanteet olivat heille itsestäänselvyys.

”Minä puhun tulkille ja tulkki puhuu teille ja te tulkille ja tulkki minulle, näin se menee.”

Ohjeistuksesta muistettiin lähinnä vain tulkin tilaamiseen liittyvät asiat. Maahanmuuttajapalveluissa oli neuvottu pyytämään tulkkia, jos tuntee tarvitsevana. Tulkin tilaaminen on kuitenkin viranomaisen tehtävä ja se ohje tuli monelle mieleen.

”Ei itse tilata, työntekijät tilaa.”

On huomioitava, että maahantulotilanteessa, erityisesti pakolaisena saapuvalle, informaatiota ja uusia asioita tulee valtavasti. Kaikkea saatua tietoa on vaikea ottaa vastaan ja palauttaa mieleen myöhemmin.

Päivähoidon työntekijät olivat saaneet opastusta omalla työpaikallaan työkavereilta, päiväkodin johtajalta ja erityislastentarhanopettajalta. Kaksi kertoi saaneensa tietoa myös tulkikeskuksen tutustumiskäynneillä. Ammattiopintoihin ei kukaan maininnut liittyneen asiaa tulkkauksesta. Edes äskettäin valmistuneella ei ollut sisältynyt opintoihin opetusta tulkkaustilanteisiin. Tulkkaustilanteet olivat tulleet eteen työelämässä ja siellä käytännössä taito oli hankittu.

”En mitään varsinaista koulutusta. Työkaverit ovat neuvoneet ja perehdyttäneet. Myös harjoittelussa on ollut puhetta tulkkaustilanteista..”

”Työ opettaa!”

7.3 Tulkkauksen tarve

Haastateltujen maahanmuuttajien tulkkauksen tarve vaihteli. Jollekin se oli välttämätöntä viranomaisten kanssa asioidessa. Kokemuksia oli myös tilanteista, jolloin tulkkia ei ollut saatu, vaikka olisi haluttu. Esimerkiksi synnytykseen tulkki olisi ollut tarpeen, mutta sopivaa tulkkia ei ollut saatavilla. Terveyskeskuksen vastaanotossa ehdotetaan tulkkia usein automaattisesti. Joku koki, ettei enää olisi tarvinnut tulkkia lainkaan, mutta suostui, kun työntekijä sitä ehdotti.

”Aluksi ei olisi pärjännyt millään.”

”Uusille tarvitaan enemmän, he saavat.”

”En tarvitse enää. Päiväkoti tilasi silti, mutta en vastustanut.”

”Saisi olla enemmänkin. Tämäkin on hyvä.”

Monet maahanmuuttajista keskustelivat ja vastasivat osittain suomen kielellä. Omalla äidinkielellä tulkin välityksellä puhe ja vastaukset olivat kuitenkin huomattavasti runsaampia. Vaikka suomenkielisen puheen ymmärtäisi, oman puheen tuottaminen voi olla vaikeaa. Tavallisetkin sanat saattavat joskus unohtua, erityisesti, jos tilanne on jotenkin jännittävä. Yksi haastatelluista kertoi jännittävänsä kovasti asiointitilanteita, mutta päiväkodissa hän koki olonsa levolliseksi ja turvalliseksi ja uskalsi enemmän puhua suomea kuin muualla.

”Aikamuotoja en osaa. En pysty ilmaisemaan, jos haluan kertoa jotain. Ja taivutukset on vaikeita.”

Arkiset asiat sujuivat monelta hyvin, mutta erikoisempi sanasto tuotti vaikeuksia. Suomeksi kerrotut asiat saattavat tulla ymmärretyksi osittain. Jos asiaa tulee paljon, osa asioista ehtii mennä ohi.

”Kaksi sanaa ymmärrän, yhtä en ymmärrä.”

”Lääkärikin sanoo, että on hyvä olla tulkki, että ymmärtää joka sanan.”

”Hyvä oli (tulkki) vanhempainillassa, vaikka ymmärsin melkein kaikki.”

”Nyt ymmärrän osan, en kaikkea. Kun puhutaan lisää, saan paremman kuvan, kuvasta tulee kokonainen.”

Päivähoidon työntekijät pitivät tulkkausta tärkeänä aina, jos oli epävarmuutta tiedonkulussa asiakkaan ja päivähoidon välillä. Päivähoidon aloitus, va-
su-keskustelut ja vanhempainillat olivat tavallisimmat tilanteet, jolloin tulkki oli tilattu. Erityisen tarpeellisena tulkkia pidettiin tilanteissa, jolloin oli
huolta lapsen kehityksestä tai piti keskustella esim. terapian aloituksesta.

”Silloin kun vanhemman on varmasti ymmärrettävä joku asia. Jotkut asiat/käsitteet voivat olla vanhemmille vaikeita.”

”Oikeastaan tulkkaus on aina silloin tarpeen, kun alkaa epäillä, että tiedonsiirto perheen ja päiväkodin välillä ei suju riittävän hyvin.”

7.4 Tulkkaustilanteiden järjestelyt

Tulkkaustilanteisiin neuvotaan varamaan aikaa kaksinkertaisesti ilman tulkkia käytäviin keskusteluihin verrattuna. Tätä työtä varten havainnoidut kes-
kustelut sujuivat yllättävän nopeasti ja sujuvasti. Havainnoitaviksi oli saatettu tarjota ”helpoiksi” keskusteluiksi arvioituja, mutta toisaalta useassa kes-
kustelussa oli kuitenkin tärkeitä ja vaativia asioita käsiteltävänä. Päiväkodeissa oli totuttu jo pitkään tekemään töitä maahanmuuttajien parissa ja koke-

musta tulkkaustilanteista oli monilla paljon. Henkilökunnan avoimesta ja ennakkoluulottomasta asenteesta kertoo, että he olivat valmiita ottamaan ylimääräisen havainnoijan keskustelutilanteisiin mukaan.

Tätä opinnäytetyötä varten havainnoitujen tulkin avulla käytyjen keskustelujen ajankäyttöön sekä asiakkaat että työntekijät olivat tyytyväisiä. Kaikkien mielestä aikaa oli riittävästi. Päiväkodin arjessa ajankäyttö on rajattua ja työntekijöiden on siirryttävä melko nopeasti muihin tehtäviin, samoin tulkille varatusta ajasta on pidettävä tarkoin kiinni. Oletan, että ilman keskustelun jälkeen seurannutta haastattelua, olisivat asiakkaat ja työntekijät saattaneet jatkaa keskustelua hieman kauemmin. Parin pidemmän keskustelun jälkeen huomasin vanhempien väsyvän ja yhden haastattelun päädyin keskeyttämään, koska vanhemman oli ilmiselvästi vaikea keskittyä, vaikka hän kohteliaasti koetti jaksaa.

Riittävällä ajalla työntekijät pyrkivät varmistamaan, että asiat ehdittiin käydä huolellisesti läpi ja asiakkailla oli mahdollisuus kysyä ja osallistua varhaiskasvatussuunnitelman tekoon. Yksi työntekijä toivoi tulkin avulla syntyvän hedelmällisempää vuorovaikutusta kuin arkikeskusteluissa. Tässä hän joutui kuitenkin pettymään, vaikka kyse ei todennäköisesti ollut kieliongelmistä. Vastavuoroisuutta ei syntynyt toivotulla tavalla, vaikka työntekijä halusi tarjota mahdollisuuden kertoa asioista omalla kielellä. Työntekijä pohti mahtoiko tulkin tai opiskelijan läsnäolo häiritä asiakasta.

Kaikissa keskusteluissa maahanmuuttajavanhemmat kuuntelivat kiinnostuneena ja halusivat tietää lastensa toiminnasta päiväkodissa. Vanhemmat kyselivät mieltä askarruttavia asioita. Osallistuminen varhaiskasvatussuunnitelman tekoon vaikutti vanhemmista kuitenkin hieman hankalalta. Vanhemmat olivat enemmän tiedon vastaanottajia kuin tiedonantajia. Joku vanhemmista suorastaan hämmästyti, miksi häneltä kysyttiin neuvoja lastenkasvatukseen.

Keskustelutiloina olivat päiväkodeista päiväaikaan löytyvät tilat, henkilökunnan taukotila, työtila ja tyhjä luokkahuone. Osa tiloista oli melko karuja, mutta kukaan ei erityisemmin kiinnittänyt tiloihin huomiota. Osallistujille oli varattu istumapaikat ja tulkilta kysyttiin yleensä, mikä olisi hänelle sopiva paikka.

Haastateltavat suhtautuivat tilakysymykseen kysyttäessä aika neutraalisti. Kaikki pitivät päiväkotien tiloja ihan hyvänä. Perheiden kotona käytävä keskustelu olisi sopinut myös. Henkilökunnan ajankäyttö oli suurin este. Tärkeimpänä näissä keskusteluissa pidettiin tilanteen rauhallisuutta, koska sisältö oli asiapitoista.

Yksi vanhemmista piti päiväkotia erityisen turvallisena paikkana, jossa hän kykenee puhumaan vapaammin kuin monessa muussa paikassa. Hän istui keskustelussa työntekijän vieressä. Istumapaikkoja ei ehkä ollut tietoisesti valittu, mutta tämä vaikutti hyvältä tässä tilanteessa. Bremer (2009, 58) muistuttaa, että varsinkin pakolaistaustaiselle asiakkaalle tulkkaustilanne saattaa joskus muistuttaa kuulustelutilannetta. On tärkeää, että tilanne tuntuu levolliselta.

Tulkkaustilanteet aloitettiin esittäytymisellä, jotta kaikki osanottajat tiesivät toistensa roolit. Asiakkaille muistutettiin opiskelijan läsnäolosta ja haastattelusta ja varmistettiin, että se sopii heille. Luottamus on hyvän vuorovaikutuksen edellytys. Yksi asiakkaista mainitsi siitä näin:

”Minusta ne (tulkkaustilanteet) tuntuvat luottamuksellisilta, luotan, että asioista ei puhuta muualla.”

7.5 Yhteinen ymmärrys

Pääsääntöisesti haastateltavat olivat mielestään ymmärtäneet toisiaan ja olettivat toisen osapuolen myös ymmärtäneen, mitä hän halusi sanoa. Keskustelujen asiasisältöihin liittyi paljon varhaiskasvatukseen liittyvää sanastoa ja myös erikoissanastoa. Työntekijät pyrkivät käyttämään yksinkertaisia ja selkeitä ilmaisuja ja välttämään ammattisanastoa, joka voi olla suomalaisellekin eri alalla toimivalle vanhemmalle hankalaa ymmärtää. Työntekijät varmistelivat asiakkailta olivatko he ymmärtäneet ja havaittuaan asian jääneen epäselväksi, he koettivat selittää uudelleen.

Maahanmuuttajat vakuuttivat kovasti ymmärtäneensä, mistä puhuttiin. Aina se ei ehkä ihan pitänyt paikkaansa. Eniten kaiken ymmärtämistä vakuuttaneen vanhemman kanssa tapahtui sekaannuksia ja väärinymmärrystä esim. ajan suhteen. Tulkki kertoi tulkkauksessaan kielellä olevan erilainen tapa ilmaista aikaa kuin meillä. Maahanmuuttajavanhemmilla oli kova halu ymmärtää. Oletan, että halu olla kohtelias, vaikutti myös siihen, että he ilmaisivat ymmärtävänsä, vaikka jokin olisi jäänyt hieman epäselväksi.

”Ymmärsin kaiken. Ei mitään vaikeaa.”

Maahanmuuttajille kaikki suomalaiset käytännöt ja palvelut eivät ole tuttuja. Joskus on vaikea tietää onko kyse maahanmuuttajille suunnatusta palvelusta vai kaikille suunnatusta. Yksi vanhemmista luuli, että puheterapiaa tarjotaan vain maahanmuuttajalapsille.

”Jäin ihmettelemään sitä puheterapiaa. Minun pitää ehkä mennä katsomaan, mitä siellä tehdään. Sitten ymmärrän.”

Työntekijät arvelivat, että jotain pientä epäselvyyttä saattoi jäädä, mutta tärkeimmät asiat oli todennäköisesti ymmärretty. Joku jäi miettimään, miltä vanhemmasta tuntui, kun asioita tuli niin paljon kerralla. Tulkin osuutta ymmärryksen saamiseen pidettiin tärkeänä. Tulkit selittivät mielellään, jos

tarvittiin tarkempaa selvittelyä johonkin käsitteeseen tai kulttuuriin liittyvään ongelmaan. Tulkit huomauttivat oma-aloitteisesti huomatessaan epäselvyyden.

”Suurimmaksi osaksi ymmärsi. Muutamaa asiaa jäi miettimään, mutta ne olivat pieniä asioita. Tulkki osasi ’selventää’ väärinkäsityksiä.”

Päivähoidon työntekijät pitivät tulkkausta hyvin tarpeellisena apuna työskenneltäessä maahanmuuttajien kanssa. Päivähoidon aloituksessa se on usein välttämätöntä, mutta myöhemminkin he pitivät sitä hyvänä. Työntekijät olivat varanneet jo kauan Suomessa olleille ja kieltä jo osaaville asiakkaille tulkin, vaikka asiakkaat saattoivat hieman estellä. Kielitaito ei välttämättä ole pitkän maassaolon jälkeen silti vankkaa. Eräs asiakkaista mainitsi, että maahanmuuttajat usein seurustelevat toistensa kanssa ja harjaantuminen suomen kielen käyttöön jää vähäiseksi.

”Olemme ymmärtäneet toisiamme paremmin. Vanhemmat, jotka haluavat kertoa elämästään, ovat voineet tehdä sen tulkin avustuksella.”

”Olemme saaneet perheeltä arvokasta tietoa lapsesta ja perheen kulttuurista jne.”

Havaintona nostan esiin yhden hyvän käytännön, joka edisti huomattavasti yhteistä ymmärrystä. Kun työntekijä oli kertonut esim. lapsen käyttäytymisestä päiväkodissa, vanhempi oli epävarma, miten kyseinen käyttäytyminen tässä kulttuurissa tulkitaan. Työntekijä lisäsi kuvauksensa loppuun: ”Se on hyvä asia!” Maahanmuuttajat eivät aina tiedä meidän kulttuurimme arvostuksia tai oletuksia. Kokenut työntekijä havaitsi tämän ongelman ja osasi taitavasti selventää asiaa.

7.6 Tulkkaustilanteiden haasteet

Joillekin maahanmuuttaja-asiakkaille kysymys, mikä tulkkaustilanteissa on vaikeaa, oli jotenkin yllättävä. Osan mielestä ne sujuvat ongelmitta. Jollekin mielipiteen ilmaiseminen ei tuntunut luontevalta.

”En osaa sanoa tuohon mitään. Näin vaan pitää toimia ja se on ok.”

”Miksi kysyt?”

”Ei ongelmaa.”

Osalla asiakkaista oli kokemusta monista eri tulkeista ja he arvioivat tulkkaustilanteita sen mukaan. Tulkin persoonalla on heidän mielestään vaikutusta tulkkaustilanteeseen ja kaksi mainitsi, että nainen on heille mieluisampi vaihtoehto. Nainen tuntuu heidän mielestään turvallisemmalta. Tulkkien työkentelytavoissa on eroja, joten saman tulkin kanssa toimiminen useamman kerran vaikuttaa myös.

”Jotkut tulkit väsyvät ja puhuvat niin lyhyin lausein ja vaativat sitä muiltakin. Se on hankalaa.”

”Joskus tulkki tulkkaa, jos en ole lopettanut lausetta. On erilaisia.”

”Olen oppinut tuntemaan tulkkeja. Se helpottaa.”

Suomalaisten työntekijöiden toimintaa asiakkaat eivät sanottavastikaan arvioineet. Epäilen, että heillä olisi voinut olla aiheesta mielipiteitä, mutta niiden sanominen ei ehkä tuntunut sopivalta. Keskustelun tempoon jotkut ottivat kantaa ja huomauttivat sen olevan toisinaan liian nopeaa.

”Suomalaiset ei aina muista, että ollaan ulkomaalaisia ja puhuvat liian nopeasti. Pysäytän, jos en ymmärrä.”

Päivähoidon työntekijät pohtivat tulkkaustilanteiden haasteita monesta näkökulmasta. Käytännön järjestelyjen näkökulmasta jo osanottajien määrä saattaa nousta suureksi, jos tarvitaan mukaan esim. erityistyöntekijöitä. Keskustelu voi venyä pitkäksi ja tulkin voi olla mahdoton ehtiä tulkata kaikkea. Keskustelijat saattavat puhua yhtäaikaa tai kesken tulkkauksen toisilleen.

Pääasiassa työntekijät eivät pitäneet tulkattuja keskusteluja sen hankalampina kuin muitakaan. Joitakin harmillisia kokemuksia oli ollut vuosien varrella, joissa tulkki oli kommentoinut asioita tai ei ollut huomioinut esim. äitiä tasapuolisesti keskustelussa. Nämä olivat kuitenkin poikkeustapauksia. Epäselvyyttä voi aiheutua myös siitä, että perhe haluaa välillä puhua suomea, mutta sitä on vaikea ymmärtää.

”En aina (ymmärtänyt) sitä mitä he puhuivat suomeksi, mutta tulkin välityksellä käydyt asiat ok.”

Työntekijöitä askarrutti jonkin verran yhteisen ymmärryksen saavuttaminen. Joskus oli jäänyt epävarmuus siitä, miten tulkki oli tulkannut. Jos asia oli jäänyt vaivaamaan, tulkikeskukseen oli otettu yhteyttä. Työntekijät miettivät myös omaa osuuttaan ja taitoaan kommunikoida, huomaako edes puhua oikeista asioista ja riittävän selkeästi.

”Joskus varmuuden saaminen siitä, että toinen osapuoli ymmärsi oikein. Aina ei voi myöskään olla varma, miten tulkki asian kääntää vanhemmalle.”

”On myös haastavaa osata tauottaa omaa puhetta sopivaksi tulkkaukselle.”

”Kulttuuriset erot, oman maan tavat. Meneekö asia oikeasti niin kuin ajattelen? Luulen, että asiat itsestään selviä, eikä toinen ymmärräkään.”

”Voin ajatella, että asiat on selviä enkä huomaa edes selittää.”

Luottamuksellisen ilmapiirin luominen keskusteluissa usean henkilön läsnä ollessa tuo haasteita. Tuttuus luo usein turvallisuutta, mutta toisinaan maa-hanmuuttajayhteisö voi olla pieni tai muuten tulkin sidokset asiakkaaseen saattavat olla sellaiset, että asiakas kokee tilanteeseen liittyvän ylimääräisiä jännitteitä.

”Tulkki on ikään kuin ´ylimääräinen henkilö`, mikä vaikuttaa tilanteen luontevuuteen.”

”Joskus vanhemmat eivät halua tiettyä tulkkia, koska kokevat etteivät pysty kertomaan omista asioista (politiikka yms)”

”Onhan keskustelu eril. kun ´ulkopuolinen´ mukana. Kaikki eivät kerro asioistaan, kuin pintapuolisesti. Joskus kielitaidon parantuessa, haluavat keskustella ilman tulkkia – kertovat enemmän.”

7.7 Tulkkaustilanteiden arvioita ja kehittämisehdotuksia

Haastateltujen maahanmuuttajien oli vaikea antaa ehdotuksia tai neuvoja tulkkaustilanteisiin. Mieluummin he toivat esiin tyytyväisyyttään. Asiakkaana he ehkä kokivat olevansa enemmän vastaanottajan roolissa ja palautteen antaminen ei välttämättä ollut kovin tuttua.

”Meidät on kutsuttu tänne kuulemaan. En osaa sanoa mitään ohjetta. Olemme täällä kuuntelemassa.”

”Oliko näistä minun vastauksista jotain apua?”

Yhtälailloilla työntekijät toivat vahvimmin esille tyytyväisyyttään tulkkaustilanteiden suhteen ja kokivat sen yhtenä työmuotona muiden joukossa.

”Tilanteet ovat ok.”

”Alussa itselläkin vaikeaa, mutta nyt tulkkausta ei edes ajattele, vaan se on ihan luonteva ja normaali juttu.”

”Pääosin olen tyytyväinen.”

”On vain hyviä kokemuksia.”

Asiakkaan näkökulmaa toivottiin mahdollisuuksien mukaan huomioitavan tulkkia tarjottaessa. Mikäli useampia tulkkeja olisi saatavilla, asiakkaalle toivottiin mahdollisuutta valita. Ajatuksena ilmeisesti tilanne, jolloin asiakas kokee, ettei pysty vapaasti puhumaan ja halutaan turvata luottamuksellinen ilmapiiri vaikeampienkin asioiden käsittelyä varten.

Tulkkaustilanteisiin valmistautumista työntekijät pitivät tärkeänä. Yksi valmistautumiseen kuuluva oleellinen seikka on informoida tulkkia ajoissa keskustelun aiheesta ja toimittaa aiheeseen liittyvää materiaalia tulkille, jotta tulkki ehtii perehtyä aiheeseen ja tarpeelliseen sanastoon.

”Tulkeille tietoa varh.kasvatuksesta (osalla onkin jo). Juuri eilen toimitin tulkkikeskukseen linkit vasu ja esiops. asiakirjoihin tutustumista varten.”

8 POHDINTA

8.1 Yleistettävyyys ja luotettavuus

Tehtävää varten haastateltiin yhteensä 6 maahanmuuttajavanhempaa ja kyselyyn vastasi 5 päivähoiton työntekijää kahdesta Jyväskyläläisestä päiväkodista. Haastateltavien määrä ei ole kovin suuri, joten tuloksia ei voi laajasti yleistää.

Vähäisellä tulkkaustilanteiden ja tutkimustyön kokemuksella haastattelujen tekeminen oli haasteellista. On otettava huomioon, että maahanmuuttaja-asiakkaiden haastattelutilanteissa oli tulkki paikalla, joten asiakkaat saattoivat asetella sanojaan sen mukaan. Samoin pitemmän pohdinta-ajan jälkeen

haastateltaville olisi saattanut tulla lisää ajatuksia. Haastateltavat mielsivät haastattelijan todennäköisesti päivähoiton edustajaksi, joten kovin kriittisten mielipiteiden esittäminen ei ehkä tuntunut sopivalta. Lisäksi palautteen antaminen voi olla monille vierasta.

Työntekijät pohtivat tulkkaustilanteita monipuolisesti ja osasivat katsoa tulkkaustilanteita asiakkaiden näkökulmasta ja ehkä sanoittaa sitä heidänkin puolestaan. Aineistosta nousi loppujen lopuksi melko paljon tulkkaustilanteissa huomioon otettavia seikkoja.

8.2 Opinnäytetyön arviointia

Opinnäytetyön tekeminen oli opettavaista ja mielenkiintoista. Arvokkain anti työn tekijälle oli päästä seuraamaan tulkin avulla käytyjä keskusteluja ja harjoitella itse haastatteluja tulkin avulla. Havainnoimalla oli mahdollisuus oppia kokeneiden työntekijöiden työskentelytavoista hyviä käytäntöjä. Omien taitojen huomasi kehittyvän haastattelukertojen myötä. Ensimmäisillä kerroilla oli yllättävän vaikea selittää opinnäytetyön sisältöä ja tarkoitusta ennen kuin löysi sopivia ilmaisuja sitä varten.

Jos haastattelut olisi äänitetty, omaa puhetta olisi voinut tarkastella vielä kriittisemmin. Näinkin pystyi havaitsemaan puutteita ja kehittämisen tarpeita omassa kommunikoinnissa. Kuten eräs tulkki totesi, joskus on hyvä etsiä mahdollisimman yksinkertainen ilmaisu ja joskus taas pitempi selittäminen on parempi.

Haastattelujen kuluessa syntyi lisäkysymyksiä, mikä on tyypillistä teemahaastattelulle. Vastaukset johdattelivat keskustelua tiettyyn suuntaan, jolloin huomasi tarpeen kysyä asiaa tarkemmin. Esimerkiksi: Missä muualla vanhemmat ovat saaneet tulkkausta? Kuka on antanut ohjeita tulkkaustilanteisiin? Millaisia ohjeita? Kuinka monta tulkkia heillä on ollut? Mitä oli vaikea ymmärtää?

Yksi tärkeä kysymys jäi puuttumaan sekä haastatteluista että kyselyistä. Tulkkauksilanteisiin liittyvästä palautteesta osanottajien kesken olisi ollut hyvä kysyä. Jotkut työntekijät sivusivat aihetta hieman vastauksissaan ja havaintojen perusteella voin arvella samaa kuin Pyökkimies (2011, 56) asioimistulkkia haastateltuaan. Ennen ja jälkeen tulkkauksilanteen tulkki ja viranomainen usein lyhyesti keskustelivat ja sopivat käytännöistä ja saattoivat pyytää tai antaa palautetta toisilleen. Palautteen antamisesta ja sen tarpeesta olisi ollut mielenkiintoista saada kuulla mielipiteitä.

Haastattelut ja kyselyt olivat melko lyhyitä, mutta vastauksista nousi silti paljon erilaisia tulkkauksilanteisiin liittyviä asioita. Kysymyksiä muotoilisin nyt hieman toisin ja laajentaisin, mutta näillä haastatteluilla ja kyselyillä sain mielestäni riittävästi aineistoa. Tutkimuskysymyksiin löytyi vastauksia aineiston pohjalta. Teemahaastattelun hyöty oli nimenomaan sen vapaus ja mahdollisuus muokata kysymyksiä työn edetessä.

8.3 Johtopäätökset

Kiinnostus aiheeseen syntyi sen ajankohtaisuudesta omassa työssä. Sekä päivähoitossa että tulkkipalveluissa suhtautuminen aiheeseen ja työn toteuttamiseen oli kannustavaa. Tulkeilta sain myös ilahduneita kommentteja aiheen valinnasta. Aihe on ajankohtainen, mutta melko vähän huomioitu.

Tulkkipalveluja työssään tarvitseva löytää ohjeita ja opastusta tulkkipalveluista ja tulkeilta. Koulutuksissa aiheeseen en ole itse, eivätkä olleet haastatellut työntekijät törmänneet. Tulkkauksilanne on usean henkilön välinen vuorovaikutustilanne, jossa on erityispiirteitä. Jos asiakkaana on suomen kieltä taitamattomia, tulkkauksen kustannuksista ja korvauskäytännöistä on hyvä olla perillä. Sen lisäksi tulkkauksilanteisiin olisi hyvä valmistautua henkisesti. Kokemuksen avulla tulkkauksilanteissa toimimiseen harjaantuu, mutta niihin on syytä valmistautua itse sekä valmistaa tulkkiä mm. toimittamalla aiheeseen liittyvää materiaalia ajoissa. Työskentelytapoja on mahdollista hioa tulkin kanssa ennen ja jälkeen tulkkauksen, kuten Bremer (2009, 59)

toteaa. Mielestäni aiheeseen olisi syytä perehtyä jo opiskeluvaiheessa samoin kuin sosiaali- ja terveysalalla harjoitellaan monia muita erilaisia vuorovaikutustilanteita.

Haastatellut työntekijät olivat saaneet ohjausta tulkkaustilanteisiin lähinnä työpaikalla toisiltaan, johtajalta ja erityislastentarhanopettajalta. Tulkkeskuksessa olivat jotkut päässeet tutustumaan ja saaneet sieltä tietoa tulkkauksesta. Maahanmuuttaja-asiakkaat olivat saaneet opastusta tulkkaustilanteisiin maahanmuuttajapalveluista, mutta muistivat siitä vain vähän.

Maahanmuuttajilla oli paljon kokemuksia tulkkaustilanteista. Alussa Suomeen saavuttua tulkkipalvelut olivat heille välttämättömiä asioidessa lääkärissä, neuvolassa, sosiaali- ja työvoimatoimistossa, päiväkodissa, koulussa jne. Luonnollisesti he pitivät tulkkausta tärkeänä. Tulkin persoonalla oli heidän mielestään vaikutusta heidän kokemuksiinsa tulkkaustilanteista. Monilla oli kokemuksia monesta eri tulkista. Kun he olivat toimineet useamman kerran saman tulkin kanssa, tottumus tulkin työskentelytapoihin helpotti vuorovaikutusta. Maahanmuuttaja-asiakkaat pitivät haastattelujen perusteella tärkeimpänä seikkana tulkin avulla käytävässä keskustelussa luottamuksellista ja turvallista ilmapiiriä. Tulkin tehtävä on mahdollistaa asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutus, mutta asioimistulkki koettiin keskustelutilanteessa myös persoonallisena viestijänä.

Maahanmuuttaja-asiakkaille vastavuoroisuus ja palautteen antaminen ei ollut itsestään selvää. Sekä päivähoidon että tulkkipalveluiden asiakkaina he mielsivät itsensä enemmän vastaanottajina kuin aktiivisina toimijoina. Samoin haastatteluihin vastaajina he halusivat osoittaa kohteliaisuutta ja ilmaista ajatuksensa hyvin myönteisinä. Päivähoidon keskusteluissa maahanmuuttajavanhemmat kuitenkin kyselivät aktiivisesti ja totesivat ilmapiirin luottamukselliseksi. Asiakkailla oli vilpitön halu ymmärtää ja he olivat tyytyväisiä ymmärtäessään suuren osan, joten pienet epäselvyydet eivät heitä niin haitanneet.

Päivähoidon työntekijät tarkastelivat tulkkaustilanteita monelta eri kantilta. He pohtivat sekä omaa ilmaisuaan että asiakkaan mahdollisuutta ilmaista itseään yhteisen ymmärrykseen luomiseen. Työntekijät pyrkivät varaamaan aikaa ja luomaan ilmapiirin, jossa vuorovaikutus onnistuu. He seurasivat asiakkaiden kielellistä ja sanatonta viestintää ja selvensivät asioita lisää, mikäli huomasivat merkkejä epäselvyyksistä. Työntekijät pitivät tärkeänä asiakkaiden mahdollisuutta osallistua keskusteluun tasavertaisena ja varasivat tulkin jo useita vuosia maassa olleille. Näen sen erittäin hyvänä, sillä vaikka maahanmuuttajien kielitaito saattoi riittää arkiseen kanssakäymiseen, syvempi keskustelu ei suomen kielellä moneltakaan onnistunut. Lisäksi monet suomalaiset käytännöt olivat maahanmuuttajavanhemmille outoja ja tulkin apu myös kulttuuristen eroavaisuuksien selvittäjänä oli suureksi avuksi.

Työntekijät olivat saaneet vain vähän ohjausta tulkkaustilanteisiin, joten kokemus oli opettanut heitä eniten. Yhä useammat tarvitsevat työssään tulkkausapua, joten aiheeseen olisi hyvä tutustua jo opiskeluvaiheessa ja työpaikalla hankkia ohjausta tarpeen mukaan esim. tulkkikeskuksesta. Vastaavasti tulkin on tärkeä saada etukäteen tietoa tulkattavasta aiheesta. Aihepiiri ei välttämättä ole tulkille tuttu. Kommunikoinnin sujuvuutta voi lisätä varaamalla ennen ja jälkeen tulkkaustilanteen tulkin kanssa aikaa, jolloin on mahdollista kysyä puolin ja toisin askarruttavia asioita ja toimintatavoista voidaan sopia yhdessä.

LÄHTEET

Ahtonen, Suci 2005. Asiakastyytyväisyystutkimus - Väline asiakkaista välittämiseen. Jyväskylän kaupunki. Sosiaali- ja mielenterveyspalvelut. Kuntouttava sosiaali- ja perusturva. Keski-Suomen tulkkikeskus.

Alitolppa-Niitamo, Anne & Söderling, Ismo 2005. Alitolppa-Niitamo, A, Söderling, Ismo & Fågel, Stina (toim.) Olemme muuttaneet - Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Väestöliiton Väestöntutkimuslaitos ja Kotipuu 2005. Vammalan kirjapaino Oy.

Asioimistulkin ammattisäännöstö 2002. Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 5/2002.

Asioimistulkin ammattitutkinto 2006. Näyttötutkinnon perusteet. Opetushallitus.

Bremer, Lena 2009. Tulkin käyttö vuorovaikutuksen mahdollistajana. Teoksessa Haavikko, Ansa & Bremer, Lena (toim.) Ulkoisesti erilaisia, sisäisesti samanlaisia. Opas mielenterveystyöhön yli kulttuurirajojen. Suomen Mielenterveysseura. SMS-Tuotanto, 52 – 59.

Ekholm, Elina & Salmenkangas, Mai 2008. Puhumalla paras – Ratkaisuja arjen etnisiin konflikteihin. Sisäasiainministeriön julkaisu. Vaasa: Ykkös-Offset Oy.

Eklöf, Niina & Hupli, Maija 2010. Tulkin käyttö maahanmuuttajan hoitotyössä. Sairaanhoitaja 6-7/2010, 58 – 60.

FINLEX – Valtion säädöstietopankki. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.12.2012.

Isaacs, William 2001. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Jyväskylä pähkinäankuoressa 2012. Jyväskylän kaupunki. Tietoa Jyväskylästä. WWW-dokumentti. <http://www.jyvaskyla.fi/info/pahkinankuoressa>. Päivitetty 25.6.2012. Luettu 11.12.2012.

Keski-Suomen tulkkikeskus 2013. Jyväskylän kaupunki. WWW-dokumentti. Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut. <http://www.jyvaskyla.fi/sote/tulkkikeskus>. Luettu 18.1.2013.

Kivijärvi, Taru 2011. Maahanmuuttajataustaisen lapsen ja perheen tukeminen. Teoksessa Hujala, Eeva & Turja, Leena (toim.) Varhaiskasvatuksen käsikirja. Jyväskylä: PS-kustannus, 246 – 259.

Käännösalan asiantuntijat 2012. Käännösalan asiantuntijat KAJ Ry. WWW-dokumentti. <http://www.kaj.fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 12.12.2012.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812 4§. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.12.2012.

Manninen, Katri 2012. Yhteenveto eri kieli- ja kulttuuritaustaisten lasten lukumäärästä ja eri kieliryhmistä - Jyväskylän kaupungin päivähoidon syksyllä 2012. Jyväskylän kaupunki. Lasten päivähoidon palvelut.

Nikander, Pirjo 2010. Vieraskielisten haastattelujen analysointi ja raportointi. Teoksessa Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 411 – 423.

Nummenmaa, Anna Raija & Karila, Kirsti 2011. Ammatilliset keskustelut varhaiskasvatuksessa. Helsinki: WSOYpro.

Ohjeita tulkkaukselle 2012. Keski-Suomen tulkkikeskus. Jyväskylän kaupunki. Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut. WWW-dokumentti. <http://www.jyvaskyla.fi/sote/tulkkikeskus/ohjeita>. Ei päivitystietoja. Luettu 17.12.2012.

Ohjeita viranomaisille 2012. Keski-Suomen tulkkikeskus. Jyväskylän kaupunki. Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut. WWW-dokumentti. <http://www.jyvaskyla.fi/sote/tulkkikeskus/viranomaisille>. Ei päivitystietoja. Luettu 17.12.2012.

Pyökkimies, Irma-Liisa 2011. Asioimistulkkien viestintähaasteet. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Puheviestinnän pro gradu-tutkielma.

Ruotsalainen, Kaija & Nieminen, Jari 2012. Toisen polven maahanmuuttajia Suomessa vielä vähän. Tilastokeskus. Artikkelit. http://tilastokeskus.fi/artikkelit/2012/art_2012-07-04_003.html. Päivitetty 4.7.2012. Luettu 11.12.2012.

Ruusuvuori, Johanna, Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Räty, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Saarinen, Erja 2012. Koulutus. Sosiaalitieto 2/2012, 5.

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2012. WWW-dokumentti. http://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tulkkaus/. Ei päivitystietoja. Luettu 12.12.2012.

Tilastokeskus. Väestötilastot. WWW-dokumentti. <http://www.tilastokeskus.fi/> Päivitetty 16.3.2012. Luettu 5.12.2012.

Tulkin välityksellä. 2004. Tietoa viranomaisille asioimistulkkauksesta. Työministeriön esitteitä 2004. WWW-dokumentti. http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/04_maahanmuutto/07_aineistot_kirjasto/01_esitteet/tulkki/tulkki_fin.pdf. Päivitetty 8.11.2004. Luettu 10.12.2012

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vilkkilä, Taina 2007. Erityiskasvatuksen asiantuntijaharjoittelu II. Harjoitteluraportti. Jyväskylän Yliopisto. Erityispedagogiikan laitos.

Taustatietoja

Vastaaja: äiti/ isä/ molemmat

Lapset ja heidän ikänsä:

Muut perheenjäsenet:

Kotimaa ja äidinkieli:

Kuinka kauan olette olleet Suomessa:

Oletteko asuneet muissa maissa ennen Suomeen tuloa:

Oletteko opiskelleet Suomea:

Mitä muita kieliä osaatte:

Kysymyksiä

Oletteko olleet aiemmin tulkkaustilanteissa?

Millaista ohjausta olette saaneet tulkkaustilanteisiin?

Millaisissa tilanteissa olette saaneet päivähoidon tulkkipalvelua?

Millaisissa tilanteissa toivoisitte tulkkausta?

Miten kauan arvelette tarvitsevanne tulkkipalvelua?

Toivoisitteko tulkkia avuksi, vaikka osaisitte suomea jonkin verran?

Miksi äskeinen keskustelu oli tärkeä?

Ymmärsittekö, mistä puhuttiin?

Ymmärsivätkö työntekijät teitä?

Jäittekö ihmettelemään jotain?

Oliko keskustelulle riittävästi aikaa?

Haluaisitteko käydä keskustelun jossain muualla esimerkiksi omassa kodissanne?

Millaista apua tulkkauksesta on ollut?

Mikä tulkkaustilanteissa on vaikeaa?

Miten tulkkaustilanteita voisi kehittää tai muuttaa? Onko teillä ehdotuksia päivähoiton työntekijöille tai tulkille?

Haluaisitteko sanoa vielä jotain muuta?

Kysymyksiä päivähoidon työntekijöille

Pyydän, että vastaisit näihin kysymyksiin. Voit vastata nimettömänä. Vastaukset jäävät vain minun käyttööni ja hävitän ne opinnäytetyöni valmistuttua. Valmiista työstä vastaajia ei voi tunnistaa.

Mikä on koulutuksesi?

Kuinka kauan olet ollut työssä päivähoidossa?

Kuinka paljon sinulla on kokemusta työstä maahanmuuttajien kanssa? Entä tulkkaustilanteista?

Millaista koulutusta olet saanut tulkkaustilanteisiin?

Millaisissa tilanteissa tulkkipalvelua on käytetty?

Millaisissa tilanteissa mielestäsi tulkkausta tarvitaan?

Miksi äskeinen keskustelu oli tärkeä?

Ymmärsivätkö vanhemmat, mistä keskusteltiin?

Ymmärsitkö itse heitä?

Jäikö jokin askarruttamaan mieltäsi?

Oliko keskustelulle riittävästi aikaa?

Voisiko keskustelun mielestäsi käydä perheen kotona? Miksi?

Millaista apua tulkkauksesta on ollut?

Mikä tulkkaustilanteissa on vaikeaa?

Miten tulkkaustilanteita voisi kehittää tai muuttaa?

Haluaisitko sanoa vielä jotain muuta?

Kiitos vaivannäöstäsi ja vastauksistasi!

Lea Ritoranta

Sosionomi (amk) opiskelija Mikkelin ammattikorkeakoulu